

ПРАВИЛА **посещения Центра «Космонавтика и авиация»**

1. Определения и понятия

1.1. Правила посещения Центра «Космонавтика и авиация» (далее – Правила и Центр соответственно) – это руководство по поведению посетителей, ставящее своей целью создание комфортной и безопасной среды, обеспечение сохранности музейных предметов и условий их публичной демонстрации.

1.2. Центр расположен на территории Выставки достижений народного хозяйства (далее – ВДНХ) в объекте культурного наследия федерального значения «Павильон «Космос» (бывший «Механизация»), 1939–1954 гг., арх. Андреев В.С., Таранов И.Г.», расположенном по адресу: Москва, проспект Мира, дом 119, строение 34. Центр создан с целью популяризации достижений ракетно-космической, авиационной и оборонной промышленности России, а также формирования интереса к профессиям, связанным с отраслью космонавтики и авиации.

1.3. Посетитель – получатель услуг Центра, предоставление которых осуществляется на основании билета в соответствии с установленными тарифами Центра. Получение/оплата посетителем билета для посещения Центра, а также получение им дополнительных услуг подтверждают согласие посетителя с Правилами.

1.4. Билет – надлежащим образом оформленный документ, с помощью которого осуществляется проход в Центр. Оплата посетителем билета является акцептом оферты, что считается равносильным заключению договора на условиях, изложенных в оферте. Произведя оплату, посетитель соглашается с текстом настоящей оферты (принимает все условия настоящей оферты).

1.5. Работник Центра – работник казенного предприятия города Москвы «Выставка достижений народного хозяйства» (далее – КП «ВДНХ»), в качестве основной работы занимающийся трудовой деятельностью в соответствии с занимаемой должностью.

1.6. Администрация Центра – штатные работники КП «ВДНХ», назначенные руководством КП «ВДНХ» ответственными за деятельность Центра.

1.7. Иные определения и понятия, используемые в Правилах, употребляются в значениях, установленных законодательством Российской Федерации.

2. Общие положения

2.1. Центр состоит из сервисных зон и экспозиционных зон.

2.2. Центр открыт для посещения в дни и часы, установленные режимом работы Центра.

2.3. Актуальная информация о режиме работы Центра размещена на общедоступных ресурсах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://vdnh.ru/>; <http://cosmos.vdnh.ru/>).

2.4. Администрация Центра по своему усмотрению может вносить изменения в график работы Центра, в том числе открывать и/или закрывать Центр, отдельные экспозиционные залы и выставки, ограничивать предоставление услуг посетителям на постоянной или временной основе по технологическим, техническим, организационным, погодным, эксплуатационным и иным причинам.

2.5. Режим работы кафе, стойки аудиогидов, магазина и других сервисных служб Центра может отличаться от режима работы Центра.

2.6. Центр предназначен для посетителей возрастом от 0 лет. Дети в возрасте от 0 до 14-ти лет посещают Центр только в сопровождении родителей или совершеннолетних лиц, несущих ответственность за их жизнь и здоровье, а также за поведение детей и соблюдение ими Правил.

3. Правила приобретения билетов

3.1. Тарифы для оплаты билетов, перечень льгот, скидки, сроки действия и порядок оформления билетов указываются на информационных табло и на официальном сайте ВДНХ и регламентируются в соответствии с действующим локальным нормативным актом КП «ВДНХ».

3.2. Электронные билеты, приобретенные на общедоступных ресурсах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://vdnh.ru/>; <http://cosmos.vdnh.ru/>), рекомендуется распечатать перед посещением Центра.

3.3. Билет (входной билет) в Центр дает право на самостоятельное ознакомление с экспозицией Центра без проведения экскурсии.

3.4. Центр не несет ответственности за билеты, приобретенные не в кассах КП «ВДНХ», не на общедоступных ресурсах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://vdnh.ru/>; <http://cosmos.vdnh.ru/>) и не у официальных партнеров Центра, и не гарантирует их подлинность. Билеты, не соответствующие утвержденному дизайну (в том числе с внесенными исправлениями, отсутствующими обязательными реквизитами, предусмотренными законодательством, исправленной или заклеенной ценой), являются недействительными и возврату не подлежат. Центр вправе отказать посетителям в посещении Центра по таким билетам.

3.5. Приобретая билет, посетитель подтверждает, что ознакомлен с Правилами.

4. Правила возврата денежных средств

4.1. Информация о возврате денежных средств за билеты размещена на общедоступном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://vdnh.ru/visitors/>.

4.2. Стоимость услуг, оплаченных посетителем и не использованных им после начала сеанса по независящим от администрации Центра причинам, посетителю не возвращается.

4.3. Пользовательское соглашение электронного билета размещено на общедоступном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

<https://vdnh.ru/agreement/>.

5. Порядок посещения Центра

5.1. Посетители допускаются в Центр на основании билета с актуальной датой и временем в порядке общей очереди.

5.2. Маломобильные группы населения осуществляют вход в Центр вне общей очереди.

5.3. Вход в Центр и выход из Центра осуществляются через турникеты по билетам.

5.4. Билет необходимо сохранять до момента выхода из Центра через турникеты.

5.5. При посещении Центра по бесплатному или льготному билету посетитель обязан предоставить работникам Центра по их запросу документы, подтверждающие право получения данных билетов.

5.6. Один билет дает право на однократный вход и выход из Центра (через турникеты) для одного посетителя.

5.7. Посетители, сопровождающие детей (ребенка), при проходе через турникеты обязаны проявлять осторожность и принимать все зависящие от них меры по недопущению причинения вреда детям: при необходимости брать детей на руки и/или обращаться за помощью к работникам Центра.

5.8. Вход в Центр и выход из Центра посетителей регулируется работниками Центра.

5.9. Посетителям Центра необходимо выполнять указания работников Центра, направленные на обеспечение безопасности и соблюдение общепринятых правил и норм поведения, а также на поддержание порядка и чистоты.

5.10. Для возвращения во входную зону после прохождения через турникеты посетителю необходимо обратиться к работнику Центра для согласования порядка повторного прохода в экспозиционную зону, при желании вернуться в течение срока действия билета.

5.11. После прохождения турникетов посетитель может воспользоваться услугами гардероба в соответствии с режимом работы Центра. При сдаче вещей на хранение в гардероб посетителем работником Центра осуществляется выдача номерного жетона.

5.12. На хранение в гардероб принимаются:

- верхняя одежда;
- головные уборы;
- обувь (только в сумке/пакете);
- ручная кладь (не более 38 см x 75 см x 45 см);
- зонты (только в сложенном виде);
- коньки и роликовые коньки в специальных сумках для коньков в закрытом виде.

5.13. В специально отведенной зоне гардероба, обозначенной напольной наклейкой, посетители могут оставить детские коляски и только детские самокаты (трехколесные, небольшие по размеру двухколесные, не оснащенные индивидуальным замком и/или электродвигателем). Центр не несет ответственности

за сохранность оставленных в данной зоне колясок, самокатов, СИЗ и других транспортных средств.

5.14. На хранение в гардероб не принимаются:

- деньги, документы, ключи и другие ценные вещи;
- технические устройства (ноутбуки, планшеты, телефоны и т.п.);
- химические и лекарственные препараты;
- крупногабаритные вещи (более 38 см х 75 см х 45 см);
- любые продукты питания;
- грязные, пачкающие, зловонные вещи и багаж;
- детские коляски, велосипеды, самокаты, санки, снегокаты, лыжи и прочий спортивный инвентарь.

5.15. В случае утраты номерного жетона посетителем, сдавшим вещи на хранение, возврат вещей может быть произведен на основании акта (приложение 2 к Правилам), составленного работником Центра в обязательном присутствии представителя службы, привлеченной для обеспечения безопасности Центра, работника Департамента музейно-выставочной, образовательной и экскурсионной деятельности (далее – Департамент) и/или сотрудника полиции МВД России, при наличии у посетителя документа, удостоверяющего личность. Возврат вещей осуществляется на основании подписанного посетителем письменного заявления (приложение 1 к Правилам).

5.16. Посетителю для получения вещей, сданных в гардероб, без номерного жетона (в случае его утраты) необходимо доказать принадлежность ему данных вещей.

5.17. Забытые в гардеробе вещи и не востребованные до истечения срока работы гардероба хранятся согласно журналу описи, в котором указываются дата и перечень вещей.

5.18. Не востребованные в течение одного месяца вещи подлежат утилизации.

5.19. Забытые продукты питания утилизируются в конце каждого рабочего дня.

5.20. В гардеробе запрещается:

- заряжать средства индивидуальной мобильности, мобильные телефоны, гаджеты и другие электронные устройства;
- оставлять вещи на стойке гардероба;
- сдавать вещи на хранение в гардероб на срок более одного дня;
- находиться в гардеробе без работника Центра и забирать сданные на хранение вещи самостоятельно.

5.21. За сохранность вещей, оставленных вне гардероба без присмотра, администрация Центра и работники Центра ответственности не несут.

5.22. Во избежание травм и для обеспечения условий безопасности и комфортного посещения Центра запрещено:

- проносить взрывчатые вещества и их компоненты;
- проносить оружие, а также предметы, внешне его напоминающие, копии и аналоги; колющие, режущие и бьющиеся предметы, стеклянную тару, легковоспламеняющиеся, красящие вещества, газовые баллоны, в том числе слезоточивого воздействия, пиротехнику;
- проносить жидкости в емкостях объемом более 1 литра;

- проносить животных и птиц вне клеток или специальных контейнеров (сумок), за исключением собак-поводырей, сопровождающих слепых и слабовидящих посетителей при наличии подтверждающих документов (собака-поводырь должна находиться в наморднике и оставаться возле владельца);
- находиться в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- проносить спиртные напитки, а также наркотические и психотропные вещества;
- входить с крупногабаритным багажом: более 38 см x 75 см x 45 см;
- проносить флаги и баннеры, размеры которых превышают 2 x 1,5 м; воздушных змеев, воздушные шары, ростовые костюмы, в т.ч. надувные;
- проносить в Центр велосипеды, самокаты (за исключением детских самокатов (трехколесные, небольшие по размеру двухколесные, не оснащенные индивидуальным замком и/или электродвигателем) для размещения в специально отведенной зоне гардероба), средства индивидуальной мобильности;
- использовать материалы экстремистского и дискриминационного характера, включая баннеры, флаги, листовки вне зависимости от размера;
- прикасаться, перемещать и оказывать любое воздействие на экспонаты Центра (мультимедийные и немультимедийные), за исключением экспонатов, допускающих взаимодействие (являющихся интерактивными);
- препятствовать выполнению обязанностей работниками Центра;
- самостоятельно проводить экскурсии;
- осуществлять аудио- и видеозапись экскурсий без соответствующего согласования с администрацией Центра;
- оставлять вне гардероба одежду и другое имущество;
- курить (в том числе электронные сигареты, вэйпы и т.д.);
- разводить огонь, использовать любые пожароопасные устройства;
- сорить, бросать какие-либо предметы, выливать жидкость;
- принимать пищу, пить, за исключением специально отведенных для этого мест (кафе и точки питания);
- бегать, прыгать, перемещаться на велосипедах, самокатах, роликовых коньках и иных средствах индивидуальной мобильности, за исключением инвалидных кресел-колясок и детских прогулочных колясок;
- использовать средства звукоусиления (кроме слуховых аппаратов) и прослушивать аудиозаписи или аудиотрансляции без наушников;
- находиться в пачкающей, зловонной одежде, пользоваться предметами, которые могут испачкать других посетителей, экспонаты, оборудование и другие устройства Центра;
- самовольно проникать в служебные помещения Центра, а также самовольно проходить за ограждения;
- распространять товары, проводить рекламные акции, вести любую коммерческую деятельность без соответствующего согласования с администрацией Центра;

– расклеивать и распространять печатную продукцию без соответствующего согласования с администрацией Центра.

5.23. Территория ВДНХ оборудована велопарковками – наружными приспособлениями для парковки велосипедов, самокатов и средств индивидуальной мобильности. Администрация Центра не несет ответственности за оставленные на данных велопарковках транспортные средства.

5.24. С целью обеспечения безопасности представители службы, привлеченной для обеспечения безопасности Центра, вправе осуществлять контроль посетителей и ручной клади посетителей как визуально, так и с применением металлодетекторов и иных специальных приборов и устройств.

5.25. Фото- и видеосъемка на территории Центра с применением любительской техники разрешена (кроме экскурсий без соответствующего согласования с администрацией Центра). Для проведения съемки с применением профессиональной техники, дополнительных источников света, штативов и т.д. необходимо предварительное согласование с администрацией Центра по официальному запросу, оформляемому в порядке, установленном администрацией Центра.

5.26. В случае возникновения угрозы безопасности для посетителей работники Центра или представители службы, привлеченной для обеспечения безопасности Центра, вправе потребовать от посетителей незамедлительно покинуть Центр.

6. Правила экскурсионного обслуживания посетителей

6.1. Экскурсионное обслуживание – это деятельность экскурсовода Центра, сопровождающего группу любой численности при однократном осмотре группой постоянной экспозиции или выставки в день и время, указанные в билете на экскурсионное обслуживание.

6.2. Центр организует экскурсии по сеансам, а также индивидуальные и групповые экскурсии по предварительным заказам.

6.3. Центр устанавливает численность участников экскурсии, а также количество экскурсионных групп, одновременно находящихся на экспозиции.

6.4. Актуальная информация о расписании, видах, языках проведения экскурсий, а также о количестве экскурсантов в группе размещена на сайте <http://cosmos.vdnh.ru/>.

6.5. Экскурсии в Центре могут проводиться только работниками Центра либо уполномоченными на то администрацией Центра лицами.

6.6. Посетители должны прибыть на экскурсию за 15–20 минут до ее начала и предоставить работнику Центра, проводящему экскурсию, кассовый чек об оплате экскурсии или билет на экскурсионное обслуживание.

6.7. При присоединении к экскурсионной группе посетителей, не оплативших экскурсионное обслуживание, работники Центра имеют право прекратить посещение Центра данными лицами.

6.8. Аудио- и видеозапись экскурсий без предварительного согласования с администрацией Центра по официальному запросу запрещена.

6.9. Заказ индивидуальных экскурсий осуществляется заранее по адресу электронной почты: cosmos@vdnh.ru admin_museum@vdnh.ru или по телефону: +7 495 544-35-09.

6.9.1. При опоздании на индивидуальную экскурсию необходимо предупредить экскурсионную службу Центра по адресу электронной почты: cosmos@vdnh.ru, admin_museum@vdnh.ru или по телефону: +7 495 544-35-09. В случае опоздания на экскурсию время проведения экскурсии будет сокращено на время опоздания экскурсантов или экскурсия может быть отменена или перенесена на другие дату и время по решению администрации Центра.

6.9.2. Возврат денежных средств за билеты на экскурсию, отмененную по решению Администрации при опоздании посетителей, возможен.

6.9.3. Порядок возврата денежных средств за билеты на экскурсию, отмененную при опоздании посетителей или по иным обстоятельствам по решению администрации:

– если билет оплачен по безналичному расчету, то составляется письменная заявка на возврат денежных средств с указанием суммы, номера и даты выставленного счета; заявка направляется на адрес электронной почты: info@vdnh.ru или admin_museum@vdnh.ru; время ожидания обработки запроса до 30 дней; уведомление о решении направляется на указанный адрес электронной почты заявителя;

– если билет оплачен на сайте, то необходимо заполнить заявку на возврат денежных средств, используя шаблон заявки, представленный на сайте <https://vdnh.ru/visitors>; заявка направляется на адрес электронной почты tickets@vdnh.ru, во вложении к письму прикрепляются билеты из заказа; адрес электронной почты заявителя должен совпадать с адресом электронной почты, указанным при регистрации аккаунта заявителя в личном кабинете lk.moirpass.ru; время ожидания обработки запроса до 30 дней; результат направляется на указанный адрес электронной почты заявителя;

– если билет оплачен в кассе КП «ВДНХ», то необходимо заполнить заявку на возврат денежных средств в кассе КП «ВДНХ», указав номер и дату квитанции о покупке билета; в случае оплаты билета наличными денежными средствами возврат осуществляется на месте; в случае, если билет оплачен дебетовой/кредитной картой, заявка обрабатывается до 30 дней.

6.9.4. В случае если билет оплачен банковской картой (дебетовой/кредитной картой), после обработки запроса на возврат денежных средств, уплаченных за билет, осуществляется возврат денежных средств на ту банковскую карту (дебетовую/кредитную карту), с которой была произведена оплата.

6.10. При отмене индивидуальной экскурсии необходимо предупредить экскурсионную службу Центра не менее чем за три дня до дня экскурсии по адресу электронной почты: cosmos@vdnh.ru или admin_museum@vdnh.ru или по телефону: +7 495 544-35-09.

6.11. Контактные данные экскурсионной службы могут быть изменены, актуальные данные размещены на сайте <http://cosmos.vdnh.ru/> в разделе «Экскурсии».

6.12. Информацию о заезде на транспортных средствах (за исключением социального такси) на территорию ВДНХ необходимо заблаговременно уточнить по телефону: +7 495 544-34-00.

6.13. Целевой аудиторией экскурсий, проводимых Центром, считаются лица старше 7 лет, если иное не указано в описании экскурсии на официальном сайте Центра <http://cosmos.vdnh.ru/>.

7. Правила эксплуатации лифтов для инвалидов и подъемных платформ для инвалидов

7.1. С целью обеспечения доступной среды Центр оснащен подъемной платформой для инвалидов «СВЛК», подъемными платформами «ИНВАПРОМ А310» и лифтами «Пегас-4» для инвалидов (посетителей с инвалидностью) – лиц, имеющих нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приведшими к ограничению жизнедеятельности, и вызывающее необходимость их социальной защиты (в кресле-коляске).

7.2. Подъемные платформы для посетителей с инвалидностью в кресле-коляске «СВЛК» и «ИНВАПРОМ А310» предназначены для перемещения посетителя в инвалидном кресле-коляске.

7.3. В соответствии с положениями действующего законодательства эксплуатация лифтов и подъемных платформ для посетителей с инвалидностью в кресле-коляске на экспозиции Центра осуществляется только работниками Центра и только для подъема и спуска посетителей с инвалидностью в кресле-коляске без сопровождающего.

7.4. Для спуска/подъема детских колясок предусмотрена помощь работников Центра при условии отсутствия ребенка в коляске для соблюдения техники безопасности.

8. Правила пользования мультимедийными аттракционами Центра

8.1. Мультимедийные аттракционы представлены кинотеатром «Сфера» 5D.

8.2. Посещение мультимедийных аттракционов посетителями регулирует работник Центра.

8.3. На мультимедийные аттракционы не допускаются дети в возрасте до 5 лет.

8.4. Дети в возрасте от 5 до 14 лет могут посетить игровые симуляторы только совместно с посетителем, сопровождающим ребенка в Центре, с 14 лет – самостоятельно.

8.5. Посетитель самостоятельно определяет для себя и сопровождаемого ребенка возможность нахождения на мультимедийных аттракционах и несет личную ответственность за выполнение Правил.

8.6. Посетитель, сопровождающий ребенка в Центре, обязан следить за соблюдением ребенком Правил.

8.7. Использовать мультимедийные аттракционы не рекомендуется следующим лицам: беременным женщинам, посетителям с инвалидностью в кресле-коляске, а также лицам, страдающим сердечно-сосудистыми заболеваниями, заболеваниями позвоночника и опорно-двигательного аппарата, заболеваниями нервной системы и вестибулярного аппарата; лицам, подверженным приступам морской болезни и эпилепсии.

8.8. При использовании мультимедийных аттракционов запрещается:

- совершать действия, которые могут подвергнуть риску безопасность посетителей;
- портить устройства безопасности и другие элементы мультимедийных аттракционов;
- брать с собой громоздкие, травмоопасные, пачкающие и иные предметы, способные нанести вред посетителям или имуществу мультимедийных аттракционов;
- брать с собой с животных (в т.ч. в клетках и специальных контейнерах);
- брать с собой еду и напитки;
- вставать, самостоятельно передвигаться и покидать мультимедийные аттракционы до завершения сеанса.

8.9. Посетителям необходимо выполнять рекомендации и требования работников Центра, направленные на обеспечение безопасности и соблюдение общепринятых правил и норм поведения, а также на поддержание порядка и чистоты на мультимедийных аттракционах.

8.10. Работник Центра вправе не допустить или удалить посетителя из зоны мультимедийных аттракционов в случае нарушений Правил.

8.11. За несчастные случаи, возникшие в результате нарушения посетителем Правил при посещении им мультимедийных аттракционов, а также за сохранность вещей посетителей Центр ответственности не несет.

9. Ответственность

9.1. Ответственность посетителей.

9.1.1. Посетитель несет ответственность, в том числе имущественную, за любой ущерб, причиненный своими действиями другим посетителям или имуществу Центра в случаях, если вина посетителя будет установлена.

9.1.2. Поведение посетителя на территории Центра не должно мешать другим посетителям или работникам Центра, иным лицам, представлять угрозу безопасности их жизни и здоровью либо в той или иной форме ограничивать их свободу. За вышеуказанные действия посетитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9.1.3. Посетитель, сопровождающий ребенка (детей) в возрасте от 0 до 14 лет в Центре, несет ответственность за его (их) жизнь, здоровье и безопасность, а также за его (их) действия и соблюдение ребенком (детьми) общепринятых правил поведения и Правил.

9.1.4. В случае обнаружения на территории Центра бесхозных предметов посетители обязаны сообщить об этом работникам Центра или представителям службы, привлеченной для обеспечения безопасности Центра, и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению.

9.1.5. При возникновении чрезвычайных ситуаций неукоснительно выполнять указания сотрудников службы, привлеченной для обеспечения безопасности Центра, и других дежурных служб Центра.

9.2. Ответственность Центра.

9.2.1. Для обеспечения безопасности посетителей и сохранности имущества Центр оборудован системой видеонаблюдения.

9.2.2. При ухудшении самочувствия, а также при несчастном случае для получения медицинской помощи или вызова бригады скорой медицинской помощи посетителю необходимо обратиться к работникам Центра или представителям службы, привлеченной для обеспечения безопасности Центра.

9.2.3. Центр не несет ответственности:

- за здоровье посетителей, несчастные случаи и травмы в Центре, произошедшие не по вине Центра;
- за сохранность и целостность имущества посетителей, оставленного на территории Центра без присмотра;
- за билеты, приобретенные не в кассах КП «ВДНХ», не на общедоступных ресурсах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://vdnh.ru/>; <http://cosmos.vdnh.ru/>) и не у официальных партнеров Центра;
- за утерю билетов и их возможное использование третьими лицами;
- за последствия, возникшие в случае несоблюдения Правил.

9.2.4. Контроль за соблюдением Правил возлагается на работников Центра и представителей службы, привлеченной для обеспечения безопасности Центра.

9.2.5. В случае нарушения любого из пунктов Правил работники Центра и/или представители службы, привлеченной для обеспечения безопасности Центра, имеют право потребовать от посетителя немедленно покинуть территорию Центра без возмещения стоимости всех оплаченных услуг.

10. Заключительные положения

10.1. Правила утверждаются приказом КП «ВДНХ».

10.2. Ответственным за актуализацию Правил является Департамент.

10.3. Все изменения, вносимые в Правила, оформляются в письменной форме в соответствии с законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами КП «ВДНХ».

10.4. Правила принимаются на неопределенный срок и действуют до принятия нового приказа КП «ВДНХ», утверждающего Правила.